

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, Menurut Sugiyono (2015;14), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*. filsafat *positivisme* menekankan fenomena fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol (Sukmadinata, 2013).

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah Gresik, dengan lokasi penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik Jalan KH. Kholil 88 Gresik, Jawa Timur.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.1.1. Populasi**

Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan objek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan-satuan individu ini disebut unit analisis, Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSMG yang membutuhkan pelayanan medis.

### 3.1.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlah lebih sedikit daripada jumlah populasinya). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, pengambilan sampel secara *non probability sampling* merupakan pengambilan sampel yang diambil berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau isidental bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria-kriteria dapat digunakan sebagai sampel (Malhotra, 2009). Dengan begitu pengambilan sampel tidak akan memberikan peluang yang sama untuk dipilih bagi setiap anggota populasi.

Metode *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* dipilih karena sampel harus memenuhi kriteria, yaitu responden yang akan dijadikan sampel merupakan pasien RSMG yang menggunakan jasa pengobatan atau pelayanan medis rawat jalandi RSMG minimal dua kali, serta usia minimal responden yaitu 18 tahun yang sudah menjadi *decision making* atau pembuat keputusan. Hair et al, 1998 dalam (Bastian 2014;04) Ukuran sampel dapat sekitar 50-200 sampel pada penelitian, tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi. Pedomanya adalah 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini, jumlah indikator yang digunakan adalah sebanyak 13 indikator. Oleh karena itu jumlah sampel yang dibutuhkan adalah  $13 \times 5 = 65$  sampel.

### **3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.4.1. Identifikasi Variabel**

Variabel yang digunakan terdiri dari satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas dan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Komunikasi Komitmen, dan Penanganan keluhan. Berikut adalah pengukuran variabel-variabel tersebut :

##### **1. Kepercayaan ( $X_1$ )**

Kepercayaan merupakan sikap yakin yang dimiliki oleh pasien terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan melalui tindakan medis yang dilakukan oleh RSMG, adapun indikator dari Kepercayaan adalah sebagai berikut:

- a. Keamanan obat
- b. Keamanan tindakan medis
- c. Pelayanan yang dapat diandalkan

##### **2. Komitmen ( $X_2$ )**

Komitmen adalah sebuah tindakan yang dilakukan dengan terus-menerus oleh RSMG untuk mempertahankan hubungan yang memberikan manfaat serta bernilai bagi pasien dalam jangka panjang. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kesesuaian pelayanan.
- b. Keramahan petugas dalam melayani pasien
- c. Mampu memenuhi janji.

### 3. Komunikasi ( $X_3$ )

Komunikasi merupakan salah satu tindakan untuk menjaga hubungan dengan pasien, menyediakan informasi yang tepat dan akurat, dan mengkomunikasikan secara aktif jika muncul permasalahan. Dengan indikator menurut sebagai berikut :

- a. Informasi yang tepat dan akurat
- b. Kecepatan dalam menyampaikan informasi

### 4. Penanganan Keluhan ( $X_4$ )

Penanganan keluhan merupakan kemampuan untuk menghindari potensial konflik, memberikan solusi sebelum terjadi permasalahan dan mendiskusikan solusi secara terbuka ketika permasalahan muncul. Dengan indikator menurut sebagai berikut :

- a. Menawarkan solusi ketika masalah timbul
- b. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan

### 5. Loyalitas (Y)

Keinginan Pasien untuk menggunakan jasa Kesehatan yang sama saat ini dan dimasa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain

- a. Rumah sakit pertama yang menjadi prioritas.
- b. Tidak tertarik untuk beralih ke layanan jasa rumah sakit yang lain
- c. Menyarankan orang lain untuk berobat ke RSM

#### **3.4.2. Definisi Operasional Variabel**

Berdasarkan uraian indikator-indikator diatas, maka definisi operasional perusahaan dapat dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Oprasional Variabel**

<b>No</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>DEFINISI</b>	<b>INDIKATOR</b>
1	Kepercayaan (X <sub>1</sub> )	Kepercayaan merupakan sikap yakin yang dimiliki oleh pasien terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan melalui tindakan medis yang dilakukan oleh RSMG.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keamanan obat</li> <li>- Keamanan tindakan medis</li> <li>- Pelayanan yang dapat diandalkan</li> </ul>
2	Komitmen (X <sub>2</sub> )	Komitmen adalah keinginan RSMG untuk mempertahankan hubungan yang memberikan manfaat serta bernilai dengan pasien dalam jangka panjang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesesuaian pelayanan.</li> <li>- Keramahan petugas dalam melayani pasien</li> <li>- Mampu memenuhi janji.</li> </ul>
3	Komunikasi (X <sub>3</sub> )	Komunikasi adalah tindakan untuk menjaga hubungan dengan pasien, menyediakan informasi yang tepat dan akurat, dan mengkomunikasikan secara aktif jika muncul permasalahan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi yang tepat dan akurat.</li> <li>- Kecepatan dalam menyampaikan informasi</li> </ul>
4.	Penanganan Keluhan (X <sub>4</sub> )	Penanganan keluhan adalah kemampuan untuk menghindari potensial konflik, memberikan solusi sebelum terjadi permasalahan, dan mendiskusikan solusi secara terbuka ketika permasalahan muncul	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menawarkan solusi ketika masalah timbul</li> <li>- Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan</li> </ul>
5.	Loyalitas (Y)	Keinginan Pasien untuk menggunakan jasa Kesehatan yang sama saat ini dan dimasa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RSMG menjadi rumah sakit pertama yang menjadi prioritas.</li> <li>- Tidak tertarik untuk beralih</li> <li>- Menyarankan orang lain untuk berobat ke RSMG</li> </ul>

### **3.5. Pengukuran Variabel**

Adapun pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau kelompok dalam skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan jawaban setiap item instrumen menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sunnyoto, 2014:113). Masing-masing alternatif jawaban itu diberi bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5
2. Jawaban setuju (S) diberi skor 4
3. Jawaban ragu-ragu (R) diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju (ST) diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

### **3.6. Jenis Data dan Sumber Data**

Pada penelitian ini, jenis dan sumber data yang dipakai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari Sumbernya (Sunnyoto, 2014:113), meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah jawaban responden atas pertanyaan berdasarkan indikator variabel ( $X_1$ )

Kepercayaan ( $X_2$ ), Komitmen ( $X_3$ ), Komunikasi ( $X_4$ ), Penanganan keluhan dan (Y) Loyalitas yang di ajukan kepada responden.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang ada hubungannya dengan penelitian (Sunyoto, 2014:113), dari penelitian ini di peroleh dari bagian rekam medis di RSMG yang berupa data, catatan-catatan, serta dokumen yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Ditunjang oleh penelitian terdahulu, dan jurnal yang mendukung penelitian.

### 3.7. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dibagikan pada pasien rawat jalan RSMG, Kuisisioner atau angket merupakan cara pengukuran data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Dalam kuisisioner terdapat uji validitas dan realibilitas. Adapun pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

### 3.8. Uji Instrumen

#### 3.8.1. Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Sebagai alat ukur yang digunakan uji validitas menguji apakah tiap butir pertanyaan benar-benar sah, paling tidak kita dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran (Ghozali,2010;127). Dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom* ( $df$ )=  $n-2$ ,

dimana (n) adalah jumlah sampel penelitian. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan *valid*.

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu instrument penelitian relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dalam mengetahui reliabilitas kuisioner.

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Menurut Ghazali (2010;131), suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Adapun rumus perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$x = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1) k}$$

Keterangan :

- a = koefisien reliabilitas
- k = jumlah item per variabel
- r = *mean* korelasi antar item

Koefisien *Cronbach Alpha* apabila > 0.60 menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrumen (bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama).



### 3.9. Uji Asumsi Klasik

#### 3.9.1. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem korelasi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Salah satu cara untuk mendeteksi autokorelasi adalah menggunakan tabel Durbin-watson (Ghozali, 2013;108)

1.  $0 < d < DL$  : Tidak ada autokorelasi positif
2.  $DL \leq d \leq DU$  : Tidak ada autokorelasi positif
3.  $4-DL < D < 4$  : Tidak ada autokorelasi negatif
4.  $4-DU \leq D \leq 4-DL$  : Tidak ada autokorelasi negatif
5.  $DU < D < 4-DU$  : Tidak ada autokorelasi positif dan negatif

#### 3.9.2. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah terjadinya hubungan linier antar variabel bebas dalam persamaan regresi linier berganda. Apabila ternyata ada hubungan linier antar variabel bebas, maka persamaan regresi linier berganda tersebut terjadi multikolinier. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan mengetahui nilai “Pembengkakan Varians” atau *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai VIF  $< 10$  maka persamaan regresi linier berganda tersebut tidak terkena multikolinieritas (Ghozali, 2010;141).

### **3.9.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2010;142) apabila varians tersebut menunjukkan pola tetap, maka dapat dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk mendeteksi adaatidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik Scatterplot. Model regresi yang baik adalah yanghomokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas dengan dasar Analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, meleber kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **3.9.4. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2011;160). Selain uji statistik maka dilakukan juga uji grafik, yaitu dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi komulatif

dari data sesungguhnya dengan distribusi komulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis diagonal, dan plotting data akan membandingkan dengan garis diagonal distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011;161).

### **3.10. Teknik Analisis Data**

Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian yang diklasifikasikan kedalam kategori angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Hasil perhitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dianalisa statistik yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 16 *for windows*, untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini.

#### **3.10.1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Menurut Imam Ghozali (2013;96) analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel terikat yaitu loyalitas (Y) dengan variabel-variabel bebas yaitu Kepercayaan ( $X_1$ ), Komitmen ( $X_2$ ), Komunikasi ( $X_3$ ), Penanganan keluhan( $X_4$ ),

Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y	= Loyalitas
a	= Konstanta atau intersep, yaitu Y pada saat $X_1 = X_2 = X_3 = 0$
$b_1$	= Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh $X_1$ terhadap Y jika $X_1$ berubah (naik atau turun) satu unit dan $X_2, X_3, X_4$ konstan
$b_2$	= Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh $X_2$ terhadap Y jika $X_2$ berubah (naik atau turun) satu unit dan $X_1, X_3, X_4$ konstan
$b_3$	= Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh $X_3$ terhadap Y jika $X_3$ berubah (naik atau turun) satu unit dan $X_1, X_2, X_4$ konstan
$b_4$	= Koefisien regresi parsial, untuk mengukur pengaruh $X_4$ terhadap Y jika $X_4$ berubah (naik atau turun) satu unit dan $X_1, X_2, X_3$ konstan
$X_1$	= Kepercayaan
$X_2$	= Komitmen
$X_3$	= Komunikasi
$X_4$	= Penanganan keluhan
e	= Error atau koefisien pengganggu

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari menguji hipotesis dengan alat bantu hitung SPSS, dan selanjutnya menentukan hasil hipotesis

### 3.10.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap dependen. (Ghozali, 2013;100) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan perbandingan antara variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total variabel dependen. Koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### **3.11. Uji Hipotesis**

#### **3.11.1. Uji Statistik t**

Ghozali (2011;98) menyatakan bahwa “uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan keluhan) terhadap variabel terikat (Loyalitas pelanggan).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap:

##### 1. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0$  :  $b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ , artinya kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan tidak ada pengaruh terhadap loyalitas pasien rumah Sakit Muhammadiyah Gresik

$H_a$  :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$ , artinya kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.

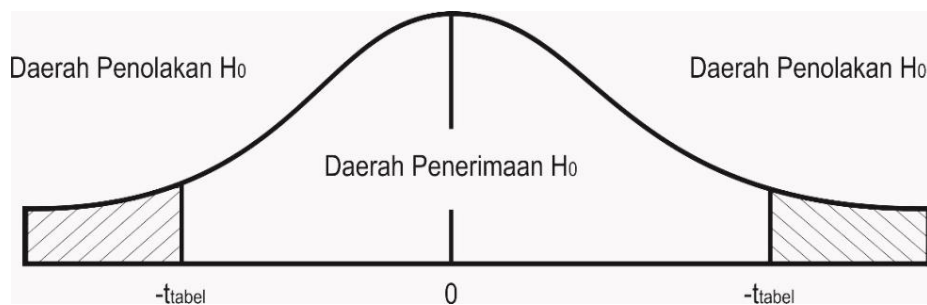
##### 2. Menentukan t tabel

Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) 5%, derajat bebas atau degree of freedom (df)  $n-k-1$ , dimana  $n$  = jumlah pengamatan dan  $K$  = jumlah variabel untuk menentukan nilai t tabel.

##### 3. Kreteria yang dipakai dalam uji t adalah:

Menurut Ghozali (2011;99), uji t dilakukan dengan membandingkan signifikansi t-hitung dengan t-tabel.

- a. Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan ada pengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit muhammadiyah Gresik.
- b. Apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  atau nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan tidak ada pengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit muhammadiyah Gresik.



Gambar 3.1  
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Uji t